

Lugar para estar: a frequência de pessoas em situação de rua na biblioteca pública

Luiza Arantes Nasser

1 INTRODUÇÃO

O tema desta pesquisa é a frequência de pessoas em situação de rua na biblioteca pública, e como esta cumpre o papel de *acolher* – para além de apenas receber esses indivíduos em seus espaços –, contribuindo para sua reinclusão social.

Compreendendo a segunda e terceira leis de Ranganathan¹ – para cada leitor seu livro; cada livro para seu leitor – em seus aspectos fortemente humanistas e democráticos, e ciente de seus impactos até os dias de hoje sobre a área, acredita-se que o tema aqui apresentado se insira na Biblioteconomia como um todo, no que tange ao direito universal ao acesso à informação, e o papel essencial que a biblioteca pública desempenha nisso.

Como objetivo geral, pretende-se realizar uma análise sobre a frequência das pessoas em situação de rua na biblioteca pública. E como objetivos específicos, planeja-se investigar se a biblioteca pública consegue cumprir seu papel social dentro da comunidade em que está inserida, para além de suas funções habituais, e de que formas isso se dá; e também, se a biblioteca representa para estes indivíduos um espaço acolhedor dentro da cidade excludente, na qual há poucas políticas urbanistas que julguem ou implementem o *bem-estar* de seus habitantes, como um fator essencial.

Verifica-se que há pouco material acadêmico produzido no Brasil pela Biblioteconomia e outras áreas, que aborde o assunto especificamente, ainda mais se compararmos à quantidade de pesquisas de origem norte-americana que se pode encontrar a respeito. O presente trabalho procura apresentar um conjunto de considerações sobre o tema e medidas adotadas em biblioteca públicas comprovadas como efetivas no Brasil e em outros países, e assim, de alguma forma, contribuir para a reflexão e debate acerca das mesmas, para possível implantação, melhoria e proposição de novas. Além disso, motivar outros estudos na área social da Biblioteconomia, ampliando este campo, e esperançosamente, impactando positiva e concretamente, as condições das pessoas em situação de rua.

Como procedimentos metodológicos, nos pautaremos pela pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira na área. Paralelamente, visitaremos duas bibliotecas públicas referência da cidade de São Paulo, a *Biblioteca Mário de Andrade* e a *Biblioteca de São Paulo*, nas quais se ouviu falar que há grande frequência deste grupo de usuários, efetuando um levantamento de campo através de entrevistas pontuais com funcionários destes espaços.

Este artigo estrutura-se, de início, contextualizando biblioteca pública e pessoas em situação de rua, e depois apresenta um panorama com base bibliográfica sobre o tema. Em seguida, expõe as entrevistas, sobre as quais será feita uma reflexão nas considerações finais, através de ponderações entre o que se apreendeu delas e toda a pesquisa realizada.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1 Biblioteca Pública

O surgimento da biblioteca pública pode ser localizado na Inglaterra e Estados Unidos, no ano de 1850. Os autores divergem quanto aos motivos, uns atribuindo à necessidade crescente de mão-de-obra especializada na Revolução Industrial, e outros, às reivindicações do povo inspirado pela Revolução Francesa, exigindo acesso à educação gratuita. E há os pesquisadores que acreditam na soma desses fatores.

Pode-se dizer que ela se diferenciava das bibliotecas anteriores, no que diz respeito a ser mantida integralmente pelo Estado, ter funções específicas, e atender a toda a sociedade. Presentes inicialmente, e seguindo até os dias de hoje, a biblioteca pública possui quatro grandes funções: função educacional, função cultural, função de lazer, e função informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2013).

A presente pesquisa pretende verificar também a *função social* da biblioteca pública, tanto dentro de sua missão intrínseca, como nas iniciativas inovadoras que se percebem mais recentemente. Segundo as diretrizes da IFLA²:

Uma biblioteca pública é uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, e/ou através de outra forma de organização comunitária. Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, deficiência, condição econômica e laboral e nível de escolaridade (KOONTZ; GUBBIN, 2013, p.13).

Percebe-se já de início a preocupação humanista, democrática e inclusiva desta instituição. Complementando-se, o *Manifesto da Biblioteca Pública da IFLA* em parceria com a UNESCO pontua:

[...] Liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Eles serão alcançados somente através da capacidade de cidadãos, bem informados, para exercerem seus direitos democráticos, e terem papel ativo na sociedade.

Participação construtiva e desenvolvimento da democracia dependem tanto de educação adequada, como do livre e irrestrito acesso ao conhecimento, pensamento, cultura e informação.

[...] Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou status social. Serviços e materiais específicos devem ser fornecidos para usuários por algum motivo inaptos a usar os serviços e materiais regulares, por exemplo, minorias lingüísticas, pessoas deficientes ou pessoas em hospitais ou prisões (IFLA/UNESCO, 1994).

Seria possível destacar ainda, na seção *Operação e Administração* deste *Manifesto*, que os serviços devem ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade, e o prédio da biblioteca ser bem localizado e equipado, com horário de funcionamento conveniente aos usuários. Deve haver extensão dos serviços àqueles impossibilitados de frequentar a biblioteca, ofertando programas educativos a todos.

Com relação ao Brasil, na última atualização realizada pelo *Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas* (2015), contabilizou-se a existência de 6102 bibliotecas públicas (municipais, distritais, estaduais e federais), dispondo de 503 na Região Norte, 1.847 na Região Nordeste, 501 na Região Centro-Oeste, 1958 na Região Sudeste e 1293 na Região Sul. No Estado de São Paulo, a contagem foi de 842 bibliotecas públicas.

Autores, instituições e profissionais atuantes diariamente em bibliotecas ao redor do mundo, têm crescentemente apontado a necessidade da área da Biblioteconomia posicionar-se mais firmemente quanto ao seu importante papel social, e assim, estabelecer pontes cada vez mais acessíveis entre público e biblioteca, oferecer serviços específicos quando preciso, e inclusive, adaptar normas tradicionais frente às necessidades apresentadas pela comunidade:

[...] A biblioteca pública deve ser reflexo e causa das transformações da sociedade; deve receber influências, interferir, ser início, meio e fim das alterações sociais, numa seqüência interminável. Sua origem esteve sustentada por esse quadro (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 22).

2.2 Pessoas em situação de rua

São comumente chamadas de “sem-teto” e “moradores de rua”, e também por expressões carregadas de preconceito. Adota-se como alternativa, o termo “pessoas em situação de rua” para referir-se aos indivíduos que utilizam a rua como moradia por alguma contingência e/ou que se encontram no momento sem acomodações estáveis (o que abrange os acolhidos em albergues), assim, não se estabelecendo taxativamente que esta lhes seja uma condição inerente e/ou permanente. Este também será o termo utilizado nesta pesquisa, além da variante “populações de rua”, bastante abrangente (WINKELSTEIN; IFLA/LSN Guidelines Working Group, 2017; FIPE; PMSP/ SMADS, 2015).

Não há dados numéricos oficiais sobre a população em situação de rua referentes a todo o território brasileiro. O *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada* (IPEA) veiculou em seu site uma estimativa com base em informações colhidas pelo *Censo do Sistema Único de Assistência Social (Censo Suas)* e a contagem de pessoas no *Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único)*, além de outras variáveis. Estimaram que havia 101.854 pessoas em situação de rua no Brasil, em 2015, e 221.869, em março de 2020.

Segundo a pesquisa censitária apresentada pela *Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas* (FIPE), em 2015, a cidade de São Paulo contava com 15.905 pessoas em situação de rua. No perfil socioeconômico levantado no município de São Paulo pela mesma pesquisa, indicou-se que há diferenças significativas verificadas entre as pessoas abrigadas nos centros de acolhida (8570 pessoas) e as que pernoitam nas ruas (7335 pessoas). O relatório foi todo elaborado traçando-se este paralelo. No quadro 1 é apresentado um panorama dessas informações.

Quadro 1 – Perfil Censitário da população em situação de rua

	Acolhidos	Rua
Caracterização Demográfica	83% são homens; idade média que varia de 43 anos; 32% presença de idosos (50 anos ou mais); grande maioria formada por “não brancos”; elevada taxa de analfabetos; maioria são migrantes – principalmente vindos do Sudeste, seguido por Nordeste; 27% são paulistanos; 24% de presença de migrantes que estão há menos de 1 ano em SP; 59% de migrantes que vivem há mais de 5 anos em SP; A pesquisa relata como recente (em 2015) a presença de imigrantes entre a população de rua, principalmente africanos.	88% são homens; idade média que varia de 41 anos; 24% presença de idosos (50 anos ou mais); grande maioria formada por “não brancos”; elevada taxa de analfabetos; maioria são migrantes – principalmente vindos do Sudeste, seguido por Nordeste; 29% são paulistanos; 10% de presença de migrantes que estão há menos de 1 ano em SP; 74% de migrantes que vivem há mais de 5 anos em SP; A pesquisa relata como recente (em 2015) a presença de imigrantes entre a população de rua, principalmente africanos.
Perda de vínculos familiares	80% afirmou viver só; menos de 20% possuem algum vínculo familiar; Fato descrito ao lado ocorre com menos frequência neste grupo.	69% afirmou viver só; 31% possuem algum vínculo familiar; Observaram um aumento de pessoas convivendo com amigos e outras sem parentesco, em novos arranjos familiares. Algo muito ligado à autoproteção.
Trabalho e Renda	26% dos acolhidos não estão trabalhando, 11% trabalham como assalariados sem carteira assinada e 7% com carteira assinada. A maioria dos acolhidos, contudo, consegue dinheiro desempenhando atividades classificadas como “conta própria” e “bicos”.	Cerca de 4,8% dos moradores de rua são assalariados, sendo 2,2% com carteira assinada e 2,6%, informais. Destaca-se a elevada participação dos que estão trabalhando por “conta própria” e “bicos”. Para eles, a catação (42%) e a mendicância (30%) são atividades exercidas em proporções muito superiores às verificadas entre os acolhidos.
Saúde	79% são portadores de um ou mais agravos de saúde;	77% são portadores de um ou mais agravos de saúde;

	Acolhidos	Rua
Uso de Álcool e drogas	54% fazem, atualmente, uso de álcool e/ou drogas; Para 45%, a substância mais utilizada é o álcool	84% fazem, atualmente, uso de álcool e/ou drogas; Para 70%, a substância mais utilizada é o álcool
Histórico institucional	54% passou por internação em alguma instituição - as clínicas de recuperação de dependência de drogas ou álcool (30%) e o sistema prisional (28%), além de instituições psiquiátricas (11%) e Fundação Casa (10%).	64% passou por internação em alguma instituição - 40% passaram pelo sistema prisional, 33% por clínicas de recuperação de dependência de álcool e drogas e 12% na Fundação Casa
Posse de Documentos	64% possui todos esses documentos (RG, CPF, Carteira Trabalho, Título Eleitoral)	34% possui todos esses documentos (RG, CPF, Carteira Trabalho, Título Eleitoral)
Discriminação Sofrida	25% já foi impedido de entrar em locais como bares, restaurantes, bancos, órgãos e serviços públicos	40% já foi impedido de entrar em locais como bares, restaurantes, bancos, órgãos e serviços públicos

Elaborado com base no censo da FIPE apresentado à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS/ SP, 2015.

A partir desses dados, pode-se apreender como as pessoas que pernoitam diretamente na rua vivem alguns aspectos muito mais extremados que as acolhidas, o que invariavelmente reflete em um afastamento ainda maior da dinâmica social da cidade grande, bem como do acesso aos locais mencionados na última linha do quadro.

Nela, observam-se os termos bastante amplos “órgãos e serviços públicos”, que embora não se refiram a bibliotecas e outros equipamentos culturais, levam-nos, por isso mesmo, a observar que o acesso aos mesmos não é focado em nenhum item da pesquisa censitária. Isso parece confirmar, sintomaticamente, como, em um cenário que apresenta privações dos direitos mais básicos, a questão do acesso à informação e cultura acaba sendo deixada para planos mais distantes, e tratada quase como privilégio ou bem supérfluo – reproduzindo e fortalecendo visões e discursos muito comuns na sociedade e, conseqüentemente, ampliando os abismos.

Fornecendo dados mais atualizados quanto ao município de São Paulo, a Prefeitura agora junto à *Qualitest* realizou um novo censo, apresentado no final de 2021. Verificaram que a população em situação de rua cresceu extremamente, passando de 15.905 pessoas recenseadas em 2015, para 31.884 em 2021.

Destas, 19.209 foram recenseadas nas ruas e 12.675 nos centros de acolhimento. O maior número permanece para indivíduos do sexo masculino com 83,4% pessoas recenseadas, contra 16,6% do sexo feminino. Com relação à idade, o maior percentual de pessoas em situação de rua (49,4%) está na faixa etária entre 31 e 49 anos (QUALITEST; PMS/SMADS, 2021).

Por ser um dos mais importantes centros econômicos do país, a cidade de São Paulo sempre foi um dos principais destinos das migrações. Diferentes ondas migratórias ocorreram ao longo dos anos, influenciadas por diferentes questões socioeconômicas, tal como a grande onda dos anos 1950/1970, trazendo um significativo contingente de pessoas do Nordeste, atraídos pela alta demanda de trabalho nas áreas de serviço e civil. Porém, com o passar do tempo, a “promessa da cidade grande” tornou-se cada vez mais ilusória e exploratória, e há muitos anos, constata-se uma grande porcentagem de migrantes compondo a população de rua paulistana (como exposto na tabela acima). Com a pandemia pela Covid 19, em 2021 foi observado o crescente aumento de famílias inteiras nas ruas e albergues - muitas crianças e mulheres -, quando, anteriormente, era mais comum constatar a presença de homens sozinhos. Os centros de acolhida da área central da capital estão com grandes restrições de capacidade, para evitar o contágio, e isso impacta diretamente, o número de pessoas nas ruas. Segue havendo migrantes oriundos de estados mais distantes, que desiludidos, procuram voltar, mas sem condições – ou desconhecendo que a Prefeitura possui um programa que fornece a passagem de volta –, acabam ficando. Nas ruas do antigo centro paulista, notou-se principalmente, migrantes vindos das cidades da Grande São Paulo, alguns que até possuem casa, mas perderam seu emprego e/ou não conseguiram pagar suas contas, e assim vieram na esperança de haver mais chances de trabalhos e de receber doações. O *wi-fi* gratuito das grandes praças, também atraiu muitas famílias com crianças, que procuravam acompanhar às aulas *online* das escolas ainda fechadas, ou entreter-se/passar o tempo – o que apenas reforça a importância de ambientes públicos para se *estar*, tendo o acesso à informação (e ao lazer) como direitos básicos.

Os novos migrantes se deparam com os inúmeros prédios desocupados no local, que poderiam ser sua moradia, mas seguem vazios, devido a grandes embargos e burocracias, e principalmente, pela falta de interesse do poder público e setor imobiliário em ceder espaços a essa população. Muitos se sentem humilhados em precisar dos centros de acolhida, e não sabem que há, ou rejeitam os albergues com muitas vagas ociosas nos bairros mais afastados, julgando que neles, não haja as mesmas oportunidades (RODRIGUES; SANTOS, 2021).

Com o agravante e continuado aumento numérico da população de rua, as perspectivas tornam-se ainda mais alarmantes, cabendo observar que, mesmo nesta nova pesquisa censitária de 2021, prossegue a ausência de qualquer enfoque e análise sobre o acesso dessa população às bibliotecas e outras instituições culturais.

3 PANORAMA COM BASE BIBLIOGRÁFICA

O acesso à informação é garantido como direito fundamental pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) e pela Constituição Brasileira (1988).

A seção *Library Services to People with Special Needs (LSN)* da IFLA tem investido em refletir sobre as questões que se apresentam globalmente em torno do acesso de pessoas em situação de rua à biblioteca, organizado congressos mundiais anuais para troca de visões e experiências, e para a elaboração de diretrizes. Estes importantes encontros tiveram início em 2012 na Estônia, com o congresso *The Homeless and the Libraries - The Right to Information and Knowledge For All*. Reconhecendo algumas limitações da área, em 2016, o grupo de trabalho foi expandido para membros de fora da seção, com profissionais das áreas de Psicologia, Assistência social e Direito. Elaborou-se um questionário *on-line*, respondido por inúmeros países. Este conjunto de ações culminou em 2017, na publicação das diretrizes mundiais para serviços de biblioteca às pessoas em situação de rua (*IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness*).

O extenso trabalho conta com enfoques muito atentos de problemas específicos, tais como: o estigma que há em torno desse perfil de usuários, como dar-lhes assistência em serviços sociais e a reinseri-los no mercado de trabalho; a questão dos refugiados; da saúde mental; serviços para famílias em situação de rua e para jovens usuários sem guardiões; como criar um ambiente receptivo e como treinar a equipe para receber este público, termos ligados à habitação e outros serviços sociais, etc. Há também avaliações sobre políticas e regras das bibliotecas, e como estas afetam este grupo de usuários, recomendações, e como ultrapassar as limitações verificadas no serviço; por exemplo, para a questão da carteirinha de usuário, listam exemplos ao redor do mundo de alternativas à falta de apresentação de endereço fixo para realização do cadastro e empréstimos.

As diretrizes citam outra importante instituição modelo para as bibliotecas em todo o mundo, a *American Library Association (ALA)*, que estabelece políticas às pessoas em situação de rua nas bibliotecas nos EUA. Em 1990, com reflexos até hoje, a ALA fez série de recomendações através da *Policy 61*, como a remoção de barreiras ao acesso, treinamento melhor das equipes, e conscientização em torno de medidas excludentes por parte da biblioteca - como o preconceito, banimentos e até mesmo “políticas de odor”. Em 2011, a ALA elencou as barreiras mais comuns que dificultam seu acesso: apresentação de endereço permanente para entrada ou obtenção de carteirinha; multas proibitivas/penalidades; ideia de que serviços sejam pagos; equipes mal treinadas e/ou com preconceitos a públicos marginalizados; bibliotecas divulgam pouco os seus serviços em albergues, centros comunitários, etc.; limitações com transporte ou horários de funcionamento; falta de programas direcionados aos contextos reais dessas pessoas (WINKELSTEIN; IFLA/LSN Guidelines Working Group, 2017).

3.1 Usuários em situação de rua – quebra de estereótipos

Kelleher (2013) contextualiza vários aspectos referentes à presença de pessoas em situação de rua nas bibliotecas do Michigan (Estado norte americano que contava com uma população de rua de 94 mil em 2011) e, através da aplicação de questionário, reúne a maior amostra neste assunto já publicada nos EUA (até 2012). Apoiada em extenso material bibliográfico, o estudo expõe um embate antigo: para as pessoas em situação de rua, a biblioteca é um local de refúgio; já para os demais usuários e funcionários, esse grupo de freqüentadores pode, em muitas ocasiões, ser encarado como um incômodo dentro desse ambiente – tido, ainda nos dias de hoje, (mesmo que novas correntes rejeitem essa visão limitante) como local de silêncio e concentração. Isso devido à possibilidade deles serem, porventura, barulhentos ou violentos, exalarem forte odor, ocuparem cadeiras para dormir, usarem os banheiros públicos para sua higiene pessoal ou drogas, etc. A figura típica e estereotipada do “usuário sem-teto problema”, seria a de um homem solteiro/sem laços que possui algum distúrbio mental ou dependência química. Porém, o estudo contesta estas visões pré-concebidas, inclusive no que se refere àqueles que são pais e trazem seus filhos, e só querem passar um dia tranquilo em um local seguro. A autora aponta que grande parte da literatura em Biblioteconomia que há a respeito nos EUA foi escrita para “como lidar com estes problemas”. Mas o foco do trabalho foi o de apresentar outro lado, analisar a frequência com que as pessoas em situação de rua vão à biblioteca, como elas veem a instituição, e quais serviços lhes são mais uteis.

Kelleher (2013) teve o cuidado de aplicar seu questionário em albergues e em feiras de recursos para veteranos de guerra e pessoas em situação de rua, pois chegou a considerar abordar usuários em situação de rua dentro das bibliotecas, mas achou que seria difícil determinar quem seria ou não, e potencialmente ofensivo presumir. Eis alguns dos dados obtidos: dos 121 respondentes, cerca de 58% atestaram frequentar bibliotecas pelo menos uma vez por semana; 13 pessoas disseram não usar bibliotecas, justificando que não há materiais que os interessem, ou que não se sentem bem-vindos; a maioria (58,4%) respondeu que gosta de ir na biblioteca para ler como entretenimento; “usar a internet para buscar informações”, ficou em 38,1% e “usar a internet pra se corresponder”, em 33,6%; “Encontrar moradia a longo prazo” lidera como tópico de suas buscas por informação (57,3%), seguido por “encontrar um trabalho” (49,5%). Cerca de 30% mostraram-se satisfeitos com a biblioteca, mas quase 22% gostariam que o horário de funcionamento fosse estendido. Tópicos especiais - como procura de emprego - foram sugeridos por 18,3%, e obtenção do cartão de biblioteca, por 16,5%.

A autora observa quão poucos alegaram usar a biblioteca para dormir (2%), proteger-se do tempo (9%), ou para utilizar os banheiros para se lavar (5%), mesmo sendo estes os principais “problemas” apontados. Ela reflete se houve muito embaraço por parte deles para responder a estes tópicos, e percebe o que

também pode distorcer uma amostra neste perfil: aqueles com doenças mentais graves ou usuários de drogas não chegaram a seu alcance, pois nem frequentam os espaços da pesquisa, nem mesmo as bibliotecas.

O estudo cita, ainda, alguns programas inovadores de bibliotecas, nos quais são empregados usuários em situação de rua para ajudar na manutenção local; e um assistente social que foi contratado pela biblioteca de São Francisco para ajudar na inclusão. Menciona também, parcerias bem sucedidas entre instituições sociais/albergues e bibliotecas, que oferecem serviços específicos de laser, organização de estantes direcionadas a estes usuários com os serviços sociais mais necessários, além de facilitarem a obtenção de carteirinhas, algo que pode proporcionar-lhes um sentimento muito importante de legitimação e pertencimento. Kelleher (2013) denuncia a diferença de tratamento dirigida às pessoas em situação de rua sozinhas, e àquelas em família (que representam grande número dos usuários), e conclui sua pesquisa, afirmando que pessoas em situação de rua no Michigan utilizam a biblioteca com muita frequência, estando a maioria satisfeita com os serviços ofertados, e a internet pareceu ser algo muito importante para elas, contribuindo para seu contato com o mundo e reinclusão social.

3.2 Visões complementares sobre a biblioteca

A pesquisa de Oliveira (2016) está entre as poucas mais recentes encontradas de origem nacional que traz pontos temáticos semelhantes. O enfoque maior está na importância da biblioteca pública enquanto veículo de difusão da leitura em suas diversas possibilidades, e a leitura, por sua vez, como meio de inclusão. O trabalho contextualiza todas as bibliotecas públicas da cidade estudada, Rio Grande (RS), e exemplifica projetos positivos no Brasil, como, a pesquisa “Leitores de Rua” (2010) e o site *Bibliotecas do Brasil*, que divulga iniciativas inspiradoras. De principal interesse, destacam-se as entrevistas que Oliveira realizou com pessoas em situação de rua no centro de referência local, e com atendentes e bibliotecários das bibliotecas enfocadas. Sobre o 1º grupo, a autora constatou que maioria demonstra interesse pela leitura, tendo preferência por quadrinhos e jornais. Aqueles que têm por hábito ler tiveram em sua infância algum tipo de incentivo por meio de família ou escola; mas ao crescerem, deixaram de frequentar bibliotecas, e nem conhecem as da cidade; porém, manifestaram interesse nas mesmas, crendo que acrescentariam positivamente em suas vidas. Um dos entrevistados contou que foi discriminado ao entrar em uma biblioteca, o que o fez perder interesse, e alguns afirmaram que nunca sequer foram convidados a visitar uma biblioteca pública. A autora pergunta: “Se a biblioteca escolar, aqui se apresenta como ponto influenciador na formação destes leitores, porque na fase adulta eles param de ler? Será que esta realmente concluiu seu papel? E a biblioteca pública? Qual será seu papel fomentador?” (OLIVEIRA, p. 59).

Sobre o 2º grupo entrevistado, de funcionários, foi constatado que apenas uma das bibliotecas costumava receber usuários em situação de rua, e sempre os mesmos, pedindo os mesmos materiais de leitura; as outras bibliotecas nunca os receberam, e alegam que por falta de procura deles, não propondo nenhuma ação de convite para reverter este quadro. Dessa forma, nenhuma oferece serviços voltados para estes usuários ou realiza parcerias com instituições que os atendem, ainda que todos tenham concordado que são usuários potenciais, e atestem a importância de atendimento a este público. Um deles levantou a questão da barreira que pode representar a exigência de endereço e documentos para ser associado; todos acreditam que a biblioteca possa ser fator de inclusão social, e um dos entrevistados (anônimo) disse:

[...] é um lugar muito importante para eles virem, é onde eles se sentem seguros. Ele vai ter o material que ele pede, porque geralmente eles pedem o material e sempre tem aqui para eles, eles ficam no salão pesquisando o que querem a tarde inteira ou a manhã inteira, e a gente vai aprendendo a lidar com eles [...] (OLIVEIRA, 2016, p.67).

Oliveira acredita que a biblioteca deve cumprir um papel social consciente das potencialidades da leitura, não devendo ser uma instituição passiva, restrita a quatro paredes, que se acomode com a ideia de pessoas em situação de rua sendo mantidas apenas na condição de usuários potenciais.

3.3 Serviços específicos

Muggleton (2013), da *University of Strathclyde*, na Escócia, posiciona-se fortemente quanto aos riscos e contradições que bibliotecas públicas possam cair ao ofertar serviços específicos a usuários em situação de vulnerabilidade, questionando já de início as visões planificadoras que se possa fazer deles enquanto um grupo homogêneo, ignorando seus contextos e necessidades reais, e argumenta como, em inúmeros casos, estas ofertas possam ser uma perpetuação do preconceito, contribuindo para uma maior diferenciação e segregação, ao traçar-se essa *alteridade* (“otherness”) - termo que o autor referencia ao citar M. Madden (2003) quanto ao exotizado “outro”, atribuição muito presente nos estudos acadêmicos sobre pessoas em situação de rua.

Para Muggleton (2013), estes equívocos ocorrem principalmente na *forma* como se realizam as ofertas, e para evitá-los, sugere que os serviços estejam ao alcance de todos, sem rótulos sociais ou imposições, para que caiba ao usuário escolher se aquilo lhe interessa ou não. Também sugere divulgar os serviços fora da biblioteca, em albergues e espaços frequentados por estes grupos, já lhes dando autonomia na escolha de dirigir-se à biblioteca, assim evitando constrangê-los com categorizações.

4 ENTREVISTAS

Escolheu-se para realização do levantamento de campo, as bibliotecas públicas *Biblioteca Mário de Andrade* (Circulante)³ e *Biblioteca de São Paulo*⁴, por sua importância e representatividade para a cidade de São Paulo, e por supor-se que nelas seja muito alta a frequência de pessoas em situação de rua, devido a seus portes e localizações. Há também o interesse por serem bibliotecas fundadas em gerações diferentes, e contemplarem dois polos geográficos distintos da cidade - a BMA no Centro, e a BSP na Zona Norte.

Elaborou-se uma série de perguntas para ser aplicada igualmente a um funcionário de cada biblioteca, abarcando os seguintes tópicos: como percebem este grupo de usuários, características, frequência, rotinas, serviços mais procurados, o papel da biblioteca, normas e ofertas, etc. As pessoas entrevistadas foram recomendadas por suas colegas de equipe, como sendo aquelas que fazem um trabalho mais direto de acompanhamento diário de usuários em situação de rua, ainda que ambas tenham outra formação acadêmica que não Biblioteconomia. Cada uma trabalha há cinco anos nos respectivos locais.

4.1 *Biblioteca Mário de Andrade – Circulante*

A pessoa entrevistada é uma das responsáveis pela área de atendimento de usuários da Seção Circulante da BMA. Será aqui identificada por “E1”.

E1 afirma que a biblioteca recebe aproximadamente 6 pessoas em situação de rua por dia, e acredita que isso se deva ao fato delas usarem o espaço como abrigo/refúgio, contando que alguns chegam às 8h e só partem às 22h. Segundo observa, elas estariam na faixa dos 20 a 50 anos de idade. Ela disse que costumam vir sempre os mesmos, “alguns já conhecemos pelo nome e sua personalidade”. Chuva e frio foram apontados por ela como fatores externos que influem na frequência, estendendo a permanência desses usuários. E1 afirma que eles vêm tanto da rua, como de albergues - nas imediações da BMA há alguns, mas E1 conta que não há nenhuma parceria entre os albergues e a biblioteca. Existem ONG’s que os procuram para propor projetos (informais), como a ONG *Alimento para Alma*, da qual E1 falou, com o *Projeto cartas para você*: “A equipe circulante conseguiu escrever 200 cartas para moradores de rua, em parceria com a ONG; eles davam a comida (alimento para o corpo), nós da biblioteca mandamos palavras/poesias/trechos de livros, (alimento para a alma)”.

Sobre se seria possível traçar um perfil do grupo, E1 contesta, afirmando que este é composto por indivíduos distintos, cada qual com necessidades diferentes “alguns escolhem material de arte para ler e entendem muito sobre o assunto [...], são dois casos bem conhecidos aqui, dois jovens viciados em bebidas e drogas, mas que tinham terminado a faculdade e vinham ler aqui na biblioteca.” E1 descreve que, enquanto usuárias do espaço, algumas pessoas são calmas, e outras violentas. Já houve agressões a funcionários. Neste caso, os albergues não assumem responsabilidade, mas a pessoa pode voltar a frequentar a circulante.

Ela conta que elas não interagem com os funcionários e demais usuários, falando o menos possível; ainda assim, E1 afirma que se mesclam junto ao restante do público no local, “no espaço publico não existe separação, recebemos todos da mesma maneira”. Já sobre os demais usuários conviverem com a presença de pessoas em situação de rua na biblioteca, E1 responde: “como em qualquer lugar, alguns gostam e outros não”.

Tratando-se da presença de mulheres entre este grupo de usuários, E1 conta que os homens são maioria, mas já houve períodos com frequência de mais mulheres (não soube explicar o motivo), todas vindo sozinhas. Quanto à percepção de distintos graus de alfabetização, E1 explica que àqueles com mais dificuldades buscam quadrinhos e livros ilustrados para ler, e os com facilidade, geralmente, livros policiais/de suspense.

Para realizar cadastro, carteirinha de usuário e empréstimos, há como regra que devem apresentar RG e carta de albergue com assinatura da assistente social, confirmando sua moradia na instituição. Mas esta carteirinha dura apenas três meses (renováveis, mediante os mesmos documentos); já o restante das regras de usuários, são as mesmas. Sobre como fazem àqueles sem RG ou que dormem diretamente nas ruas, ela respondeu que estes podem frequentar a biblioteca, mas sem realizar empréstimos.

Segundo E1, os serviços da biblioteca que estes usuários mais buscam são (ordem aleatória): livros, guarda-volumes, acesso de internet, assistir a filmes no computador (tudo sempre com RG). Não há serviços direcionados especificamente às populações de rua, “o espaço é publico e todos podem usar os serviços”. E1 acredita que eles têm se mostrado satisfeitos com a oferta disponível. Mas mencionou, sem desenvolver melhor o assunto, que a biblioteca talvez pudesse promover palestras sociais “com auxilio das secretarias responsáveis”. Porém, contou que em 2017, a BMA conseguiu promover encontros com refugiados e imigrantes, “a equipe conseguiu entender melhor como se aproximar deles, [...] palestras falando de tudo, como podemos receber refugiados, como ajudar, onde indicar cursos, indicação de retirada de documentos, etc.” A entrevistada acredita que a biblioteca pública acolhe as pessoas em situação de rua, e que desempenha um importante papel na vida delas, pois: “esse espaço, para eles serve como abrigo, [...] esse abrigo eles usam para sair da realidade, com a sua leitura diária”.

4.2 Biblioteca de São Paulo

A pessoa entrevistada é líder de atendimento na BSP. Será aqui identificada por “E2”. Ela afirma que as pessoas em situação de rua compõem o maior e mais assíduo público da biblioteca. Acredita que isso se deva ao fato desta instituição ter o acolhimento como principio, segundo o conceito que adotam de Biblioteca Viva, em que é muito importante a pessoa ser protagonista do espaço,

se sentindo parte do mesmo. Outro motivo seria a localização da biblioteca, com muitos albergues próximos. A Rua *Zaki Narchi* seria o principal ponto de referência, onde fica o “Quarentinha”, maior albergue da região, e também uma grande comunidade carente.

Quanto à rotina, E2 relatou que desde a hora de abertura da BSP às 9h30 já há uma fila na entrada, constituída, majoritariamente, por pessoas vindas dos albergues, os quais fecham durante o dia. Mas também costumam chegar ao longo do expediente. Durante o frio, percebe-se que a frequência deles aumenta. Em menor número, há também a presença daqueles que dormem diretamente na rua - fato percebido ao realizarem o cadastro, e não possuírem endereço para apresentar. E2 frisou em muitos momentos que a biblioteca não faz diferenciações de seu público, já que tem a política “de portas abertas”, por isto, seria difícil afirmar proporções de frequência de grupos apenas através de observação. Há bastante rotatividade, e também o público cativo, o qual os funcionários conhecem pelo nome, e de certa forma, acompanham suas vidas. E2 mencionou um rapaz usuário que compartilhou com os funcionários que havia conseguido seu primeiro emprego, e com isso, um lugar para morar. Ela comenta a respeito: “Se for pensar em transformação social, a biblioteca também contribui para isso... o espaço, a cultura contribui”. Para E2, não seria possível traçar um perfil desses usuários, “não dá para estereotipar assim, são indivíduos, né? A gente está falando de pessoas. Cada um tem mesmo uma vontade/necessidade”. Enquanto usuárias do espaço, E2 afirma que interagem entre elas e também com os funcionários. O uso dos computadores seria o principal serviço procurado, pelo acesso à internet, jogos, vídeos, e a possibilidade de assistir ao acervo de DVD’s. (Há uma parceria recente da BSP com o MIS – *Museu da Imagem e do Som*, realizando sessões gratuitas de cinema no auditório). A segunda grande procura seria por jornais e livros. E2 conta que há pouco tempo atrás foi inaugurada a sala de games, serviço que talvez estivesse faltando. Sobre faixas etárias, há uma grande frequência de pessoas com 30 anos para cima, mas voltou a frisar que não se pode generalizar. Em se tratando da presença na BSP de mulheres em situação de rua, sozinhas ou junto de famílias, ela confirmou que há, mas em menor número (lembrou-se de apenas uma família que costuma vir com os filhos).

E2 não acredita que uma ou outra regra possa restringir a frequência do público focado, pois tudo sempre é resolvido através do diálogo, com intervenção da área social, se preciso – por exemplo: a regra entendida como tácita, proibindo-se porventura cochilar. É sabido que os seguranças vêm acordar quem adormece.

Com relação a distintos graus de alfabetização, ela comentou que há usuários em situação de rua com boa formação, uns com ensino superior e que falam outras línguas, algo sabido através das trocas diárias e do grupo de acolhimento – roda de conversa que realizam a cada quinze dias, junto das assistentes sociais (há duas na BSP), convidando informalmente todos a

participar. Nesta roda, são colocados alguns conceitos da biblioteca, para todos dialogarem a respeito, e mesmo os mais antigos frequentadores participam, pois o intuito é construir laços. E2 acredita que não se deve ofertar serviços específicos aos públicos em situação de vulnerabilidade: “O serviço deve ser direcionado a todos, pensar em inclusão, e com isso dar oportunidade a todos, cada um com sua especificidade. Podemos até trabalhar com faixa etária, mas não com estereótipos. É diferente, sabe?”

Nessa biblioteca, todas as pessoas podem se cadastrar, fazer carteirinha e realizar empréstimos, mesmo àquelas sem endereço algum para apresentar no ato da inscrição. As regras valem para todos, sem distinção, e a carteirinha tem a validade de um ano para todos. Para E2, os usuários em situação de rua vão à biblioteca em busca de “um lugar coberto e aconchegante para passar os dias”, e a instituição “desempenha um papel de reinserção social para essas pessoas. Quando participam das atividades educativas [...] e nos acolhimentos que realizamos a fim de apreender e discutir formas de se relacionar com o espaço, percebemos por meios dos relatos, que eles frequentam e se reconhecem como pertencentes desse espaço por se sentirem acolhidos, enxergados e tratados com respeito pelos funcionários”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Comparando as entrevistas, pode-se ver que, a despeito das características comuns elencadas por pesquisas socioeconômicas (como a da FIPE), em ambas há a concordância de que os usuários em situação de rua compõem um grupo muito heterogêneo, com necessidades distintas, não cabendo se traçar um perfil – para biblioteca pública, idealmente, isso não se aplica.

Da mesma forma, por essa instituição não promover diferenciações, outro ponto em comum na fala das pessoas entrevistadas, está em serem contrários à oferta de serviços específicos a estes usuários. Porém, aqui seria necessário nos debruçarmos com especial atenção, pois as respostas delas contradizem a maioria das pesquisas lidas, e aquelas neste artigo referenciadas, sendo contrárias, inclusive, às diretrizes específicas da IFLA – elaboradas cuidadosamente ao longo de anos de trocas de experiências e estudos, e baseadas em um questionário aplicado em inúmeros países.

Estudando as propostas de serviços elencadas por estas diretrizes e os autores lidos, pode-se afirmar que não se trata de ofertas paternalistas ou que incentivam a distinção e separação de públicos. Mas sim, das bibliotecas públicas se posicionando ainda mais firmemente quanto a seu papel social, frente a tantas demandas da sociedade. Auxílios em como elaborar currículos, ou arranjo de estantes com informações sobre postos de saúde, locais de acolhimento, alimentação, etc., não aumentam abismos sociais. Frisa-se lembrar, no entanto, o importante estudo de Muggleton (2013): *a forma* como estes

serviços forem ofertados é que distinguirá entre propagação do preconceito ou contribuição real para inclusão social - algo muito sutil e delicado, mas que faz toda a diferença. De resto, como o mesmo autor aponta, o tratamento igualitário e a provisão de serviços os mais diversos, já estão no próprio cerne conceitual da biblioteca pública. Prova disso é ter-se observado na visita à BSP, uma estante bastante central com vários exemplares do popular classificado de empregos “O Amarelinho”, com muitos retirados para consulta.

As próprias regras gerais da biblioteca são outro exemplo de oferta de serviços. A BSP se mostra revolucionária e exemplar ao não exigir comprovante de endereço ou atrelamento a albergues. E reflexo imediato disso está na frequência majoritária deste grupo no espaço, muitos apropriando-se dele a vontade, e aparentemente, interagindo entre si e com os funcionários. Já na BMA, as regras restritivas de acesso acarretam em uma frequência muito menor deste grupo do que se imaginaria para a área central da cidade, e para seu potencial; influenciando inclusive, na vinda sempre dos mesmos, sem muitas novas adesões e interações. Isso seria algo para se atentar e procurar reverter.

Questiona-se, no entanto, a regra da BSP de proibição do cochilo, muito contraditória ao restante de sua filosofia e das bibliotecas públicas no geral, que talvez revele como *na prática*, ainda haja questões a ser repensadas. Muggleton (2013) tratou um pouco do assunto, sugerindo que regras assim fossem mais maleáveis, pois as pessoas em situação de rua raramente têm um local seguro para “baixar a guarda” por uns instantes. O fato delas reconhecerem a biblioteca, como um local assim, para *se estar*, em meio à cidade tão excludente, é algo que não deveria ser relevado, nem reprimido.

Ambas entrevistadas acreditam na importância que a biblioteca tem na vida das pessoas em situação de rua, acolhendo-as, e enquanto forte representação de abrigo. Foi possível encontrar pontos em comum entre as referências bibliográficas estudadas e os conceitos destas duas bibliotecas da cidade de São Paulo – restaria verificar se todos estes são efetivamente aplicados. Porém, pode-se confirmar como a biblioteca pública tem um grande papel social dentro da comunidade, e conseqüentemente, inúmeras responsabilidades. E também sempre terá outras potencialidades, frente a demandas.

Por limitações de formato e tempo, o presente estudo não conseguiu abranger entrevistas com outros funcionários e com os próprios usuários focados. Quanto aos funcionários, teria sido muito importante captar outras visões, de modo a evitar possíveis reproduções de discursos institucionais, uma vez que se soube, por relatos informais, de eventuais práticas profissionais contrárias a alguns dos aspectos narrados. Com relação aos usuários, ouvir suas impressões diretas teria sido muito enriquecedor para o enfoque, para apresentar o outro lado complementar deste quadro sobre bibliotecas públicas. Espera-se ter esta oportunidade em um futuro próximo, e por ora, contribuir como possível, com a reflexão sobre o tema.

NOTAS

¹ Ranganathan (Índia, 1892-1972), é considerado por muitos, o maior bibliotecário do século XX. Reconhecido por abordagens que além de técnicas e teóricas, eram também filosóficas. Publicou as cinco leis da Biblioteconomia em 1931, dando início a uma nova era nesta área, que passa a ser vista também como produtora de princípios científicos.

² International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) é a instituição internacional máxima na representação dos interesses de bibliotecas, serviços informacionais e seus usuários. Conta com mais de 1400 membros em cerca de 140 países ao redor do mundo.

³ A *Biblioteca Mário de Andrade* (BMA) foi fundada em 1925, como *Biblioteca Municipal de São Paulo*, passando ao presente nome que homenageia o grande modernista apenas em 1960. É a maior biblioteca pública de São Paulo, e a segunda maior biblioteca pública do país. A *Seção Circulante*, de obras de amplo acesso, foi inaugurada em 1944, e possui um acervo composto por duas coleções: a *Coleção Circulante*, com mais de 53 mil livros enfocando literatura, ciências humanas e artes; e a *Coleção de Referência*, formada por cerca de 3.900 obras de referência, incluindo artes (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2018).

⁴ A *Biblioteca de São Paulo* (BSP) foi inaugurada em 2010. Conta com acervo de mais de 43 mil títulos, e em 2017, teve uma frequência de mais de 294 mil pessoas, além de promover 1.058 ações culturais. Sua concepção foi inspirada na *Biblioteca de Santiago*, no Chile, e adotam o conceito de *Biblioteca Viva*, que valoriza a ideia de inclusão social por meio da leitura, e na qual os usuários são o elemento central. Em 2018, a BSP foi uma das finalistas do prêmio *International Excellence Awards 2018*, na categoria *Biblioteca do Ano* (BIBLIOTECA DE SÃO PAULO, 2018).

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013.

Disponível em: <http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf>. Acesso em: 12 maio 2018.

_____. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: Editora da UEL, 1997.

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO. **A biblioteca é sua**. Disponível em: <<https://bsp.org.br/a-bsp/>>. Acesso em 10 jun. 2018.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE. **História da Biblioteca Mário de Andrade**. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/historico/index.php?p=7653>>. Acesso em 10 jun. 2018.

FIGUEIREDO, N. M. de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. Brasília: **Revista IBICT** 21(3), p.186-191, set/dez, 1992. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/430/430>>. Acesso em: 10 jun.2018.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS ECONÔMICAS; PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO / SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Pesquisa censitária da população em situação de rua, caracterização socioeconômica da população adulta em situação de rua e relatório temático de identificação das necessidades desta população na cidade de São Paulo**. PMSF/SMADS: São Paulo, out. 2015.

- IFLA/UNESCO. **Public Library Manifesto**. Haia: IFLA, 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ptbrasil.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2018.
- KELLEHER, A. Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan. **Library Review**, Vol. 62, ed. 1/2, p.19-33, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/00242531311328122>>. Acesso em: 06 abr.2018.
- KOONTZ, C.; GUBBIN, B. (Ed). **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. 2. ed. Lisboa, 2013. Disponível em: <<https://goo.gl/HLhn3j>>. Acesso em: 26 abr. 2018.
- MUGGLETON, T. H. Public libraries and difficulties with targeting the homeless. **Library Review**, Vol. 62, ed. 1/2, p.7-18, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/00242531311328113>>. Acesso em: 13 abr.2018.
- NATALINO, M. A. C. Nota Técnica Nº 73 – Disoc. Diretoria de Estudos e Políticas Sociais. **Estimativa da população em situação de rua no Brasil (setembro de 2012 a março de 2020)**. Ipea: Brasília, jun. 2020. Disponível em:< https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota_tecnica/200612_nt_disoc_n_73.pdf>. Acesso em: 11 out.2020.
- NATALINO, M. A. C. **TD2246 - Estimativa da população em situação de rua no Brasil**. Ipea – texto para discussão: Brasília, out. 2016. Disponível em:< http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=28819>. Acesso em: 13 maio 2018.
- OLIVEIRA, S. da S. de. **Inclusão social pela leitura em bibliotecas públicas da cidade do Rio Grande, RS**: as pessoas em situação de rua. Rio Grande: FURG, 2016. Disponível em: < <http://repositorio.furg.br/handle/1/7630>>. Acesso em: 10 abr. 2018.
- QUALITEST; PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO / SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Pesquisa censitária da população em situação de rua, caracterização socioeconômica da população adulta em situação de rua e relatório temático de identificação das necessidades desta população na cidade de São Paulo – 2021. Produto V – Relatório Completo do Censo**. PMSP/SMADS: São Paulo, dez. 2021. Disponível em: < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/censo_2021/index.php?p=2007 >. Acesso em: 03 mar.2022.
- RODRIGUES, A.; SANTOS, B. ‘Migrantes da Pandemia’ se mudam com crianças para as ruas do centro de São Paulo. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 29 de julho, 2021. Caderno Cotidiano / Coronavírus. Disponível em: < <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2021/07/migrantes-da-pandemia-se-mudam-com-criancas-para-ruas-do-centro-de-sao-paulo.shtml>>. Acesso em: 04 mar.2022
- WINKELSTEIN, J. A.; IFLA/LSN Guidelines Working Group. **IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness**. Haia: IFLA, 2017. Disponível em: < <https://www.ifla.org/publications/node/12642>>. Acesso em: 30 abr.2018.

RESUMO

Considerando a reduzida produção nacional de pesquisas acadêmicas sobre a frequência de pessoas em situação de rua na biblioteca pública, objetiva-se realizar uma análise sobre a questão, investigando se essa instituição consegue cumprir seu papel social, e se, além disso, ela representa para estes indivíduos um espaço acolhedor. Para tanto, procede-se à pesquisa bibliográfica, com enfoque na produção nacional e estrangeira sobre o tema, acompanhada por levantamento de campo através de entrevistas pontuais com funcionários de duas bibliotecas públicas de referência da cidade de São Paulo, a *Biblioteca Mário de Andrade* e a *Biblioteca de São Paulo*. Desse modo, observa-se que há pontos em comum entre o que foi pesquisado na teoria e apreendido nas entrevistas, que expressam a concordância dos funcionários com a afirmação de que os usuários em situação de rua compõem um segmento heterogêneo, com necessidades diferentes, e que são acolhidos pela biblioteca. Outro ponto em comum foi o de serem contrários à oferta de serviços específicos voltados a esses grupos, ainda que isso tenha sido questionado. Depreende-se por fim, que a biblioteca pública tem um papel e responsabilidade sociais muito grandes, sendo de muita importância na vida dessas pessoas, principalmente, como representação de abrigo.

Palavras-chave: pessoas em situação de rua; biblioteca pública; papel social da biblioteca pública; acolhimento.

ABSTRACT

Considering scarce Brazilian academic research on the attendance of people experiencing homelessness in the public library, the objective of this article is to carry out an analysis on the subject, investigating whether this institution can fulfill its social role, and also, if it represents a welcoming place to this group of users. In order to do so, we proceed to the bibliographic research, focusing on the national and foreign production on the subject, combined with field survey through punctual interviews with staff members of two public libraries of reference of the city of São Paulo: *Biblioteca Mário de Andrade* and *Biblioteca de São Paulo*. We observe points in common between what theory says and what we learned from the interviews and also confluences between the interviews themselves, as it was agreed that people experiencing homelessness are a heterogeneous group, with different needs, and that the public library welcomes them. In addition, the respondents were against the offer of specific services targeting this group of people, although this was questioned. Lastly, we can comprehend that the public library has a very significant social role and responsibility, being of great importance in the lives of these people, mainly as a representation of shelter.

Keywords: people experiencing homelessness; public library; the social role of the public library; welcoming place.

